

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA

SECCION

FIRMAS

Durante el mes de febrero del año 2009 la Dirección de Desarrollo Administrativo de la Contraloría Interna Municipal, con participación del personal de la Dirección de Participación Ciudadana, elaboró el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos, así como el Manual de Organización, los cuales están sustentados en un análisis y documentación de las Funciones y Procesos que se llevan a cabo en dicha Dirección.

Los Manuales antes descritos tienen como objetivo señalar al personal involucrado en la ejecución de las diversas funciones administrativas, las políticas y los procedimientos bajo los cuales se sustenta la operación de dicha Dirección.

Dichas Políticas, procedimientos y funciones que se describen en los Manuales, servirán de guía para eficientar y controlar las diversas funciones administrativas en las diferentes Dependencias Municipales. Así mismo, serán la plataforma para incorporar cotidianamente ideas para mejorar la eficiencia y transparencia con que opera la Administración Municipal.

A continuación se presentan las firmas de conformidad que avalan y dan visto bueno de los Manuales antes descritos.

Lic. Dionisio Herrera Duque.
Presidente Municipal.

C. P. Ricardo Corona Muraira.
Contralor Interno Municipal.

Lic. Alejandro Cuellar Morales
Director de Desarrollo Administrativo

C. Maria del Socorro Escamilla Alanis
Secretaria de Promoción Social

Lic. Eliseo Tristán Valladolid.
Director de Participación Ciudadana

Fecha entra en vigor 20 mayo 2009

Reemplaza fecha de

Página



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.

SECCION

INDICE

ÍNDICE

Página

I	INTRODUCCION	1
II	OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURIDICO	2
III	ORGANIGRAMA GENERAL	3
IV	FUNCIONES GENERALES	
		4
DFP-01	DIRECTOR DE PARTICIPACION CIUDADANA	
		5
DFP-02	ASISTENTE DE DIRECCION	
		6
DFP-03	COORDINADORA DE CIAC	
		7
DFP-04	OPERADORAS CIAC	
		8
DFP-05	ENLACE OPERATIVO DE DELEGADOS MUNICIPALES	
		9
DFP-06	OPERADOR DE DELEGADOS MUNICIPALES	
		10
DFP-07	PROMOTORA	

Fecha entra en vigor 20 mayo 2009

Reemplaza fecha de

Página



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.

SECCION

INTRODUCCION

I.- INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización incluye las Funciones de los puestos identificados en la **Estructura Orgánica** de la Dirección de Participación Ciudadana.

El objetivo de establecer una **Estructura Orgánica** es definir gráficamente los niveles de autoridad y responsabilidad, así como señalar las jerarquías y áreas de responsabilidad derivadas de dichos niveles.

Así también, el objetivo de describir las **Funciones** de los puestos que conforman la **Estructura Orgánica** de la DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA., son los siguientes: señalar de una manera clara y precisa los puestos, fijar la responsabilidad, autoridad e interrelación de funciones de cada puesto con los demás; evitar la duplicidad de funciones entre los puestos y contar con una herramienta para medir la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las funciones de las áreas, puesto y personas que las ocupan.

Es importante mencionar que es responsabilidad del Director y personal operativo, la vigilancia del cumplimiento de las **Funciones** específicas descritas para cada puesto.

Toda modificación que se realice al contenido del presente Manual deberá notificarse a la Dirección de Desarrollo Administrativo de la Contraloría Interna Municipal para su documentación correspondiente y bajo ningún concepto, salvo autorización expresa del Director de Participación Ciudadana o Secretario de Promoción Social, el manual podrá ser facilitado a personas ajenas a esta Secretaría.

Para la identificación de los distintos puestos se utilizan claves las cuales están constituidas por letras y números que tienen el siguiente significado.

DFP# Descripción de Funciones del Puesto y la numeración es consecutiva hasta cubrir todos los puestos que existen, comenzando por el puesto de primer nivel de la Estructura Orgánica adoptada por la Unidad Administrativa en cuestión.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.

SECCION

OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURIDICO

II.- OBJETIVO

La Dirección de Desarrollo Administrativo de la Contraloría Interna Municipal en uso de las facultades que le confiere el Capítulo XI artículo 20 fracciones II y VII del Reglamento de la Administración del Gobierno Municipal de Santa Catarina, establece el presente Manual de Organización el cual incluye las funciones de los puestos identificados en la estructura orgánica adoptada por la Dirección de Participación Ciudadana en coordinación con la Secretaría de Promoción Social

Este Manual tiene como objetivo:

- Mostrar gráficamente las líneas de autoridad y de dependencia de cada uno de los puestos que integran la estructura orgánica adoptada en la Dirección de Participación Ciudadana.
- Documentar las funciones generales de la Dirección de Participación Ciudadana.
- Facilitar la inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso en cuanto a sus funciones.
- Proporcionar información que sirva de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas.

II.- ALCANCE

El Manual de Organización comprende los puestos identificados en la estructura orgánica establecida en la Dirección de Participación Social, además de las funciones que son aplicables al personal adscrito a ellos y en su caso a otras Dependencias del Municipio de Santa Catarina, cuando impliquen su interacción, siendo el enlace de éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia. **El manual de Organización es una guía práctica para los encargados de ejecutar los programas propios de la dependencia así como su estructura orgánica, pero nunca suplirá o dejara sin efecto el marco jurídico (Reglamentos, acuerdos y Leyes Aplicables)** en el cual está sustentados cada una de las dependencias de la administración Pública Municipal de Santa Catarina

II.-MARCO JURIDICO

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la información del Estado de Nuevo León.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León.
- Reglamento de la Administración del Gobierno Municipal de Santa Catarina, Nuevo León.
- Reglamento para la Entrega – Recepción.
- Plan Municipal de Desarrollo Vigente.



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

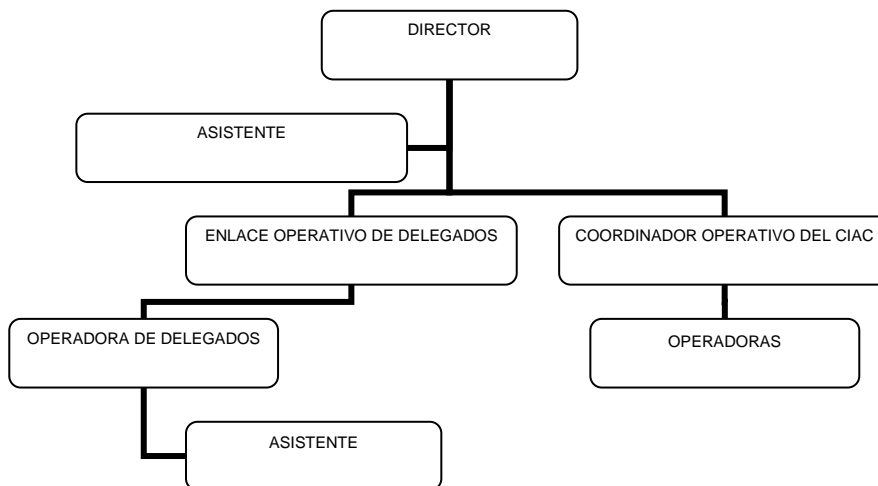
SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.

SECCION

ORGANIGRAMA

III.- ORGANIGRAMA



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

CLAVE: DFP-01

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR DE PARTICIPACION CIUDADANA

REPORTA A: SECRETARIO DE PROMOCIÓN SOCIAL

**LE REPORTA ASISTENTE DE DIRECCION
COORDINADORA OPERATIVA DEL CIAC
ENLACE OPERATIVO DE DELEGADOS**

1.- Responsable de participar como vinculo de comunicación personal directo entre los ciudadanos y las autoridades municipales para dar seguimiento y solución a las peticiones.

2.-Analizar y evaluar las formas de participación ciudadana a aplicarse, definir metodología, controlar y dar seguimiento al modelo de consulta ciudadana.

3.- Coordinar la atención ciudadana en todas las dependencias a través de un servicio óptimo y eficiente de las peticiones y sugerencias recibidas y gestionadas en el CIAC.

4.-Supervisar por conducto del enlace operativo de delegados cualquier sugerencia, ponencia, queja o servicio que presenten los vecinos de la comunidad por medio de los delegados municipales o servicios de constancias que soliciten personalmente los ciudadanos en oficinas de la Dirección de Participación Ciudadana, todo lo anterior con fundamento en las distintas disposiciones contenidas en el Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Santa Catarina Nuevo león.

5.- Las demás funciones que le encomiende el C. Secretario de Promoción Social.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

CLAVE: DFP-02

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE DE DIRECCION

REPORTA A: DIRECTOR DE PARTICIPACION CIUDADANA

LE REPORTA NADIE

- 1.- Control de agenda del C. Director de Participación Ciudadana
- 2.- Cumplir con las políticas, normas y procedimientos establecidos en materia administrativa, así como coordinar las demandas que, en el campo administrativo, sean planteadas a la Dirección y presentar las recomendaciones pertinentes
- 3.-Elaboración de oficios y escritos que correspondan, así como llevar un archivo ordenado de los documentos generados, custodiar y controlar el préstamo de los mismos
- 4.- Programar anticipadamente y gestionar, en el tiempo preciso y en la forma usual, el abastecimiento de materiales y la prestación de servicios requeridos por la Dirección para su normal funcionamiento
- 5.-Mantener registros actualizados del equipo, con indicación de su estado, ubicación, servidor responsable, características, etc.
- 6.-Presentar informes periódicos a la Dirección sobre las labores realizadas.
- 7.-Las demás funciones que le encomiende el C. Director de Participación Ciudadana.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

CLAVE: DFP-03

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADORA OPERATIVA DE CIAC

REPORTA A: DIRECTOR DE PARTICIPACION CIUDADANA

LE REPORTA OPERADORAS CIAC (4)

1.- Capacitar a las receptoras en las actividades que les corresponden

2.-Asegurar el correcto funcionamiento de las peticiones recibidas en el área del CIAC, validar las solicitudes ya notificadas y apoyar en las situaciones que las receptoras consideren imponderables.

3.- Realizar auditorias aleatorias tanto verbalmente como de campo ante el ciudadano atendido y ante la dependencia que otorgó el servicio.

4.- Generar estadísticas de las Unidades Administrativas ejecutoras.

5.- Realización de reporte mensual remitido al C. Director de Participación Ciudadana.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

CLAVE: DFP-04

NOMBRE DEL PUESTO: OPERADORAS CIAC (4)

REPORTA A: COORDINADORA OPERATIVA DEL CIAC

LE REPORTA NADIE

- 1.- Canalizar y orientar al ciudadano cuando acude a la Torre Administrativa para solicitar Información sobre alguna necesidad que tenga.
- 2.- Ofrecer una atención rápida y expedita de los reportes que se reciben en el Centro Integral de Atención Ciudadana.
- 3.- Capturar los comentarios, quejas, sugerencias o solicitud de servicios del ciudadano cuando las reciben vía telefónica o directamente del ciudadano.
- 4.- Canalizar los reportes recibidos de los Ciudadanos a las Secretarías o Direcciones Correspondientes.
- 5.- Contestar el conmutador y dirigir las llamadas a la dependencia correspondiente.
- 6.- Las demás funciones que le encomiende la C. Coordinadora operativa del CIAC.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

CLAVE: DFP-05

NOMBRE DEL PUESTO: ENLACE OPERATIVO DE DELEGADOS MUNICIPALES

REPORTA A: DIRECTOR DE PARTICIPACION CIUDADANA

LE REPORTA OPERADOR DE DELEGADOS

1.- Fungir como enlace entre los Delegados Municipales y las Autoridades Municipales, así mismo capacitar a los mismos en cuanto al cumplimiento a sus facultades según Artículo 14 y a sus obligaciones según Artículo 15 del Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Santa Catarina Nuevo León.

2.- Entregar la documentación necesaria y sello oficial del Municipio a los Delegados.

3.- Supervisar el control del archivo de los expedientes de cada Delegado, generar nombramientos, revocaciones.

4.- Cumplir cabalmente con lo establecido al Artículo 17 del Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Santa Catarina Nuevo León respecto a las facultades y obligaciones que le correspondan.

5.-Apoyar en cualquier evento, consulta o actividad realizada por la Autoridad Municipal.

6.- Realizar todas las demás funciones que por sus características le corresponden.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

CLAVE: DFP-06

NOMBRE DEL PUESTO: OPERADOR DE DELEGADOS MUNICIPALES

REPORTA A: ENLACE OPERATIVO DE DELEGADOS MUNICIPALES

LE REPORTA NADIE

1.- Apoyar en la operación de las facultades y obligaciones de la C. Enlace Operativo de Delegados Municipales.

2.- Visitar periódicamente a los Delegados y abastecerlos de la papelería necesaria para el desempeño de sus funciones.

3.-Programar y coordinar las juntas de Delegados Municipales de acuerdo a las indicaciones de la C. Enlace Operativo de Delegados.

4.-Las demás que le encomiende la C. Enlace Operativo de delegados.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA.

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

CLAVE: DFP-07

NOMBRE DEL PUESTO: PROMOTORA

REPORTA A: DIRECTOR DE FOMENTO ECONOMICO.

LE REPORTA NADIE

- 1.- Apoyar en la operación de las facultades y obligaciones de la C. Enlace Operativo de Delegados Municipales.
- 2.- Visitar periódicamente a los Delegados y abastecerlos de la papelería necesaria para el desempeño de sus funciones.
- 3.-Programar y coordinar las juntas de Delegados Municipales de acuerdo a las indicaciones de la C. Enlace Operativo de Delegados.
- 4.-Las demás que le encomiende la C. Enlace Operativo de delegados.